

**PENGARUH FAKTOR – FAKTOR KINERJA KARYAWAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN DI AGROWISATA KAMPOENG KOPI
BANARAN BAWEN(PTPN IX SEMARANG)**

***THE INFLUENCE OF EMPLOYEE PERFORMANCE FACTORS AND
CONSUMER SATISFACTION IN AGROWISATA KAMPOENG KOPI
BANARAN BAWEN(PTPN IX SEMARANG)***

SKRIPSI

**Diajukan kepada Program Studi: Agribisnis, Fakultas: Pertanian dan Bisnis
guna memenuhi sebagian dari persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana
Pertanian**

oleh :

Cony Purwati

522012025



**FAKULTAS PERTANIAN DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA**

SALATIGA

2017

**PENGARUH FAKTOR – FAKTOR KINERJA KARYAWAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN DI AGROWISATA KAMPOENG KOPI
BANARAN BAWEN (PTPN IX SEMARANG)**
***THE INFLUENCE OF EMPLOYEE PERFORMANCE FACTORS AND
CONSUMER SATISFACTION IN AGROWISATA KAMPOENG KOPI
BANARAN BAWEN
(PTPN IX SEMARANG)***

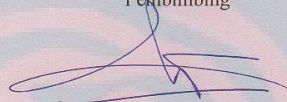
Oleh :

Cony Purwati
522012025
SKRIPSI

Diajukan kepada Program Studi : Agribisnis, Fakultas : Pertanian dan Bisnis guna
memenuhi sebagian dari persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Pertanian

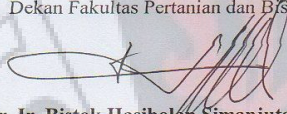
Disetujui oleh:

Pembimbing


(Dr. Ir. Lasmono Tri Sunaryanto, M.Sc)

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Pertanian dan Bisnis


(Dr. Ir. Bistok Hasiholan Simanjutak, M.Si)

FAKULTAS PERTANIAN DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA
3ALATIGA

2017



PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cony Purwati

NIM : 522012025 Email: 522012024@student.uksw.edu

Fakultas : Pertanian dan Bisnis Program Studi: Agribisnis

Judul tugas akhir : PENGARUH FAKTOR – FAKTOR KINERJA KARYAWAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DI AGROWISATA KAMPOENG KOPI BANARAN BAWEN (PTPN IX SEMARANG)

Pembimbing : Dr.Ir. Lasmono Tri Sunaryanto, M.Sc

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana baik Universitas Kristen Satya Wacana maupun di Institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisiter akhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya ataupun pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari nanti terbukti ada penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Kristen Satya Wacana.

Salatiga, 9 Juni 2017



Cony Purwati



PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA
Jl. Diponegoro 52 – 60 Salatiga 50711
Jawa Tengah, Indonesia
Telp. 0298 – 321212, Fax. 0298 321433
Email: library@adm.uksw.edu ; http://library.uksw.edu

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Cony Purwati

NIM : 522012025 Email: 522012025@student.uksw.edu

Fakultas : Pertanian dan Bisnis Program Studi: Agribisnis

Judul tugas akhir : PENGARUH FAKTOR – FAKTOR KINERJA KARYAWAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DI AGROWISATA KAMPOENG KOPI BANARAN BAWEN (PTPN IX SEMARANG)

Dengan ini saya menyerahkan hak *non-eksklusif** kepada Perpustakaan Universitas – Universitas Kristen Satya Wacana untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak yang sesuai).

- ☒ a. Saya mengizinkan karya tersebut diunggah kedalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA.
- ☐ b. Saya tidak mengizinkan karya tersebut diunggah dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal Garuda**

* Hak yang tidak terbatas hanya bagi satu pihak saja. Pengajar, peneliti, dan mahasiswa yang menyerahkan hak non-eksklusif kepada Repositori Perpustakaan Universitas saat mengumpulkan hasil karya mereka masih memiliki hak copyright atas karya tersebut.

** hanya akan menampilkan halaman judul dan abstrak. Pilihan ini harus dilampirkan dengan penjelasan/alasan tertulis dari pembimbing TA dan diketahui oleh pimpinan fakultas (Dekan/kaprodi).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Salatiga, 9 Juni 2017

Cony Purwati

Mengetahui,

Dr. Ir. Lasmono Tri Sunaryanto, M.Sc

ABSTRAK

Cony Purwati (522012025)

Pembimbing : Dr.Ir Lasmono Tri Sunaryanto,M.Sc

PENGARUH FAKTOR – FAKTOR KINERJA KARYAWAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DI AGROWISATA KAMPOENG KOPI BANARANBAWEN (PTPN IX SEMARANG)

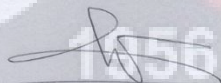
Skripsi,2017, 62 halaman

Penelitian ini bertujuan: 1) untuk menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan di divisi *outdoor activity*, dan 2) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen yang menikmati layanan *outdoor activity* di Agrowisata Kampoeng Kopi Banaran Bawen. Sampel dalam penelitian ini diambil 30 sampel karyawan di bagian *Outdoor activity* dengan teknik *probability sampling* yang digunakan adalah sensus dan 50 orang konsumen dengan menggunakan teknik pengambilan *non probability sampling* yang digunakan adalah *insidental*. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian studi kasus dengan pendekatan kuantitatif dengan metode regresi linier berganda menggunakan bantuan program SPSS versi 20 for windows untuk menguji model penelitian. Hasil pengujian asumsi klasik menunjukkan data dalam penelitian tidak mengalami masalah normalitas, multikolinieritas, autokorelasi, maupun masalah heteroskedastisitas. Maka data dalam penelitian ini dinyatakan BLUE (*best, linier, unbiased, estimator*). Temuan hasil penelitian menunjukkan variabel Motivasi kerja, dan Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di divisi *outdoor activity* dan yang tidak berpengaruh signifikan menunjukkan variabel Kompensasi terhadap kinerja karyawan, karena besar kecilnya kompensasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengunjung menunjukkan pada kategori “cukup” atau “sedang” atas kualitas layanan yang telah diberikan pihak penyedia jasa/layanan di *outdoor activity*. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan frekuensi atau jumlah pengunjung yang merasa cukup puas (memiliki tingkat kepuasan sedang) sebanyak 28 orang dengan besar persentase sebesar 56% dari total pengunjung yang menjadi responden, yaitu 50 responden.

Kata kunci: motivasi, disiplin, kompensasi, kinerja karyawan, dan kepuasan konsumen Agrowisata Kampoeng Kopi Banaran.

Disetujui oleh:

Pembimbing



Dr. Ir. Lasmono Tri Sunaryanto, M.Sc.

ABSTRACT

Cony Purwati (522012025)

Pembimbing : Dr. Ir. Lasmono Tri Sunaryanto, M.Sc

THE INFLUENCE OF EMPLOYEE PERFORMANCE FACTORS AND CONSUMER SATISFACTION IN AGROWISATA KAMPOENG KOPI BANARANBAWEN(PTPN IX SEMARANG)

Minithesis, 2017, 62 pages

The purpose of this research were: 1) analyzing the factors that influenced the employees' performance in outdoor activity division, 2) knowing consumers' satisfaction level of enjoying the outdoor activity services in Agrowisata Kampoeng Kopi Banaran Bawen. The samples in this study were 30 employees in the outdoor activity division by applying the probability sampling technique in doing the census. In addition, 50 consumers were selected by applying non probability sampling technique with the incidental technique. The method used in this study was the study case with quantitative approach by applying the multiple linier regression method assisted by SPSS Program version 20 for Windows to test the study model. The results of the classical assumption showed that there was no problem with the data concerning the normality, multi-linearity, auto-correlation and heteroschedasticity. Therefore, the data in this study were stated as BLUE (best, linier, unbiased, estimator). The results showed that the working motivation and the working discipline were significantly influential toward the employees' performance in the outdoor division. Furthermore, compensation toward the employees' performance was not significantly influential because the nominal of compensation didn't have any influence on the employees' performance. Moreover, the customers' satisfaction toward the quality service given by the service provider in the outdoor activity division was on the "quite satisfied" or "moderate" category. It could be seen from the frequency or the number of the visitors who were quite satisfied. There were 28 people with the percentage of 56% from the 50 visitors who became the respondents who had high satisfaction level.

Keywords: Motivation, Discipline, Compensation, Employees' Performance, Consumers' Satsfaction in Agrowisata Kampoeng Kopi Banaran.

*Approved by:
Supervisor*

Dr. Ir. Lasmono Tri Sunaryanto, M.Sc

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt atas segala limpahan karuniaNya dan nikmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh faktor – faktor Kinerja Karyawan dan Kepuasan Konsumen di Agrowisata Kampoeng Kopi Banaran Bawen (PTPN IX SEMARANG). Skripsi disusun dalam rangka memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Pertanian Strata-1 di Fakultas Pertanian dan Bisnis, Universitas Kristen Satya Wacana. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini :

1. Dr.Ir. Bistok Hasiholan Simanjuntak, M.Si. selaku Dekan Fakultas Pertanian dan Bisnis, Universitas Kristen Satya Wacana.
2. Dr.Ir. Bayu Nuswantara,MM. selaku Ketua Program Studi AgribisnisFakultas Pertanian dan Bisnis, Universitas Kristen Satya Wacana.
3. Dr.Ir.Yuliawati selaku wali studi yang memberikan arahan selama masa studi terkhusus dalam mengarahkan pengambilan mata kuliah pada tiap semester.
4. Dr.Ir. Lasmono Tri Sunaryanto,M.Scselaku dosen pembimbing skripsi yang telah mendukung, membantu dan mengarahkan dengan sabar dalam penyusunan skripsi ini.
5. Hendrik J. Nadapdap, SP., M.EP dan Dr. Ir.Tinjung Mary Prihtanti,SP., MP.selaku dosen penguji, terimakasih banyak atas masukannya dalam menyempurnakan skripsi.
6. Bapak Untung Marjono, SE. selaku manager di Kampoeng Kopi Banaran yang telah mengijinkan penulis untuk melaksanakan penelitian di Kampoeng Kopi Banaran, Bawen.
7. Kedua orang tua penulis, bapak dan ibu yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk dapat studi S1 di Universitas Kristen Satya Wacana serta selalu mendoakan, memberi dukungan dan arahan untuk penulis.

8. Kepada teman-teman Fakultas Pertanian dan Bisnis terutama kepada angkatan 2012 yang telah mendukung dalam upaya dan juga semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa ada banyak kekurangan dari skripsi ini sehingga ruang kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengguna dan pembaca sekalian. Terimakasih.

Salatiga, Juni 2017

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman:

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	3
1.3. Signifikansi	3
1.4. Batasan Masalah.....	3
1.5. Model Hipotetis Kinerja Karyawan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Pengertian Kinerja dan Ukuran Kinerja Karyawan	6
2.2. Faktor-Faktor Kinerja Karyawan	8
2.3. Kepuasan Konsumen.....	11
2.4. <i>Outdoor Activity</i>	13
2.5. Penelitian Terdahulu	14
2.9. Hipotesis.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
3.1. Penentuan Waktu dan Lokasi.....	17
3.2. Jenis Penelitian.....	17
3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian	17

3.4. Teknik Pengambilan Sample.....	18
3.5. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.6. Teknik Analisis Data.....	19
3.7. Definisi Oprasional Variabel.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1. Struktur Organisasi Kampoeng Kopi Banaran.....	27
4.2. Gambaran Umum Karyawan	28
4.3. Pengaruh Motivasi, Disiplin, dan Kompensasi terhadap Kinerja	30
4.3.1. Pengaruh Motivasi kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	32
4.3.2. Pengaruh Disiplin kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	32
4.3.3. Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan.....	33
4.4. Gambaran Umum Pengunjung.....	34
4.5. Kepuasan Konsumen di <i>Outdoor activity</i>	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	40
5.1. Kesimpulan	40
5.2. Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN.....	43

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar :

Gambar 1.1. Model hipotetis kinerja karyawan	4
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Kampoenng Kopi Banaran.....	27



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel :

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1. Definisi Oprasional Variabel	24
Tabel 4.1. Distribusi Responden Karyawan Menurut Jenis Kelamin	27
Tabel 4.2. Distribusi Responden Karyawan Menurut Usia	27
Tabel 4.3. Distribusi Responden Menurut Pendidikan Karyawan	28
Tabel 4.4. Distribusi Responden Lama Kerja Karyawan	28
Tabel 4.5. Distribusi Responden Status Pernikahan Karyawan	29
Tabel 4.6. Distribusi berdasarkan Pendapatan Perbulan Karyawan	29
Tabel 4.7. Hasil Analisis Data	30
Tabel 4.8. Distribusi Responden Konsumen menurut domisili	33
Tabel 4.9. Distribusi Responden Konsumen menurut Jenis Kelamin	33
Tabel 4.10. Distribusi Responden Konsumen menurut Usia	33
Tabel 4.11. Distribusi Responden Konsumen menurut Pendidikan	34
Tabel 4.12. Distribusi Responden Menurut Pendapatan Pengunjng Perbulan	34
Tabel 4.13. Distribusi Responden Konsumen menurut pekerjaan	35
Tabel 4.14. Distribusi Responden menurut Tujuan Berkunjung	35
Tabel 4.15. Distribusi Responden menurut berapa kali Berkunjung	35
Tabel 4.16. Distribusi Tingkat Kepuasan Pengunjung	36
Tabel 4.17. Distribusi Indikator Kepuasan Konsumen (SERVF)	37

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran :

Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian	45
Lampiran 2 : Data Responden Karyawan	53
Lampiran 3 : Data Responden Konsumen	54
Lampiran 4 : Data Mentah Responden Karyawan	56
Lampiran 5 : Data Mentah Responden Konsumen	57
Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	60
Lampiran 7 : Hasil Uji Asumsi Klasik	62
Lampiran 8 : Hasil Uji Regresi Berganda	63